Қазақстан Республикасы

Үкіметінің

 2014 жылғы « 19 » ақпандағы

 № 115 қаулысымен

 бекітілген

**«Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру»**

**мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты**

**1. Жалпы ережелер**

1. «Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет).

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) әзірлеген.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Астана және Алматы қалаларының білім басқармалары, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың білім бөлімдері (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелерін беру:

1) Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыруды бақылау және халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін үйлестіру комитетінің «Халыққа қызмет көрсету орталықтары» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны (бұдан әрі – ХҚО);

2) «электрондық үкіметтің» веб-порталы (бұдан әрі – портал): [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) арқылы жүзеге асырылады.

**2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

4. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

1) ХҚО-ға құжаттарды тапсырған, сондай-ақ портал арқылы өтініш берген сәттен бастап - 5 минуттан аспайды;

2) көрсетілетін қызметті алушының құжаттарды тапсыруы үшін күтудің рұқсат берілетін ең ұзақ уақыты – 15 минуттан аспайды;

3) көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат берілетін ең ұзақ уақыты – 5 минуттан аспайды.

 5. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) және (немесе) қағаз жүзінде.

 6. Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі – осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 1-қосымшаға сәйкес жетім балаға (балаларға) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қорғаншылық (қамқоршылық) белгілеу туралы анықтама.

 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесі электрондық форматта ұсынылады. Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік көрсетілетін қызметті қағаз жеткізгіште алу үшін өтініш берген жағдайда, нәтижесі электрондық форматта ресімделеді, қағазға басып шығарылады және көрсетілетін қызметті беруші басшысының қолымен расталады.

Порталда мемлекеттік қызмет көрсетуді қарау нәтижесі көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетіне» көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті адамының электрондық цифрлық қолтаңбасымен (бұдан әрі – ЭЦҚ) қол қойылған электрондық құжат форматында жіберіледі.

7. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

8. Жұмыс кестесі:

1) ХҚО-да: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбі мен сенбіні қоса алғанда белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін, үзіліссіз.

Қабылдау алдын ала жазылусыз және жеделдетіп қызмет көрсетусіз, «электронды» кезек күті тәртібімен жүзеге асырылады.

Көрсетілетін қызметті алушының қалауы бойынша электрондық кезекті портал арқылы «брондауға» болады;

2) порталда – тәулік бойы (жөндеу жұмыстарын жүргізуге байланысты техникалық үзілістерді қоспағанда).

9. Көрсетілетін қызметті алушы жүгінген кезде мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

ХҚО-ға жүгінген кезде:

1) осы мемлекеттік қызмет стандартына 2-қосымшаға сәйкес көрсетілетін қызметті алушының (қорғаншының (қамқоршының) өтініші;

2) баланың туу туралы куәлігінің деректері (2007 жылғы 13 тамызға дейін туылған жағдайда).

Көрсетілетін қызметті алушының (қорғаншының (қамқоршының) жеке басын растайтын құжаттарының, баланың туу туралы куәлігінің мәліметтерін (бала 2007 жылғы 13 тамыздан кейін туылған жағдайда) ХҚО қызметкері тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден мемлекеттік органдардың уәкілетті адамдарының ЭЦҚ-мен куәландырылған электронды құжаттар нысанында алады.

Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, көрсетілетін қызметті беруші көрсетілген қызметті алушыдан мемлекеттік қызмет көрсету кезінде заңмен қорғалатын құпияны қамтитын, ақпараттық жүйедегі мәліметтерді пайдалануға жазбаша келісімін алады.

Құжаттарды қабылдау кезінде ХҚО-ның қызметкері ХҚО-ның ақпараттық жүйесіндегі деректерді көрсетілетін қызметті алушының құжаттарының түпнұсқаларымен салыстырады және түпнұсқаларды көрсетілетін қызметті алушыға қайтарады;

порталда:

1) көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ қойылған электрондық құжат нысанындағы сұрау;

2) баланың туу туралы куәлігі.

Порталға жүгінген кезде мемлекеттік ақпараттық жүйелердегі көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын құжаттың, баланың туу туралы куәлігінің (бала 2007 жылғы 13 тамызға дейін туылған жағдайда) мәліметтерін көрсетілетін қызметті беруші тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден мемлекеттік органдардың уәкілетті адамының ЭЦҚ қойылған электрондық құжаттар нысанында алады.

Портал арқылы жүгінген кезде көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетіне» мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесін алу күнін және уақытын көрсете отырып, мемлекеттік қызметті көрсетуге сұраудың қабылданғаны туралы хабарлама-есеп жіберіледі.

10. Көрсетілетін қызметті алушы осы стандарттың 9-тармағында көрсетілген құжаттар топтамасын толық ұсынбаған жағдайда, ХҚО қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады және осы мемлекеттік қызмет стандартына 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы қолхат береді.

**3. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің және (немесе) олардың лауазымды адамдарының, халыққа қызмет көрсету орталықтарының және (немесе) олардың қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі**

11. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану: шағым көрсетілетін қызметті берушінің басшысының атына не осы мемлекеттік қызмет стандартының 13-тармағында көрсетілген мекенжай бойынша облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың тиісті жергілікті атқарушы органы (бұдан әрі – әкімдік) басшысының атына беріледі.

Шағымдар жазбаша нысанда пошта немесе көрсетілетін қызметті берушінің немесе әкімдіктің кеңсесі арқылы қолма-қол қабылданады.

Шағымның қабылдануын растау оның шағымды қабылдаған адамның аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі және орны көрсетілетін қызметті берушінің немесе әкімдіктің кеңсесінде (мөртабан, кіріс нөмірі мен күні) тіркелуі болып табылады. Шағым тіркелгеннен кейін жауапты орындаушыны анықтау және тиісті шаралар қабылдау үшін көрсетілетін қызметті берушінің не әкімдіктің басшысына жолданады.

ХҚО қызметкері дөрекі қызмет көрсеткен жағдайда, шағым осы стандарттың 13-тармағында көрсетілген мекенжайлар мен телефондар бойынша ХҚО басшысының атына беріледі.

ХҚО-ның кеңсесіне қолма қол, сонымен бірге пошта арқылы келіп түскен шағымның қабылданғанын растау оның тіркелуі (мөртабан, кіріс нөмірі және тіркеу күні шағымның екінші данасына немесе шағымның ілеспе хатына қойылады) болып табылады. Шағым тіркелгеннен кейін жауапты орындаушыны анықтау және тиісті шаралар қабылдау үшін ХҚО-ның басшысына жолданады.

Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті берушінің, ХҚО-ның қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану туралы ақпаратты осы мемлекеттік қызмет стандартының 16-тармағында көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі жөніндегі бірыңғай байланыс-орталығының телефоны бойынша алуға болады.

Көрсетілетін қызметті берушінің, әкімдіктің немесе ХҚО-ның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелгеннен күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қарастыруға жатады. Шағымды қарастыру нәтижелері туралы дәлелді жауап көрсетілетін қызметті алушыға почта арқылы жіберіледі не көрсетілетін қызметті берушінің, әкімдіктің немесе ХҚО-ның кеңесесінде қолма-қол беріледі.

Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға жүгіне алады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қарастыруға жатады.

1. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы.

**4. Мемлекеттік қызмет көрсетудің, оның ішінде**

**электрондық форматта көрсетілетін қызмет көрсетудің**

**ерекшеліктері ескерілген өзге де талаптар**

13. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекенжайлары:

1) Министрліктің [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz);

2) ХҚО-ның: [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz);

3) порталда: [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) интернет-ресурстарында орналастырылған.

14. Көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ болған жағдайда, көрсетілетін мемлекеттік қызметті портал арқылы электронды нысанда алуға мүмкіндігі бар.

15. Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және жағдайы туралы ақпаратты қашықтықтан қол жеткізу режимінде, порталдағы «жеке кабинеті», көрсетілетін қызметті берушінің анықтама қызметі, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша бірыңғай байланыс-орталығы арқылы алу мүмкіндігіне ие.

16. Көрсетілетін қызметті берушінің мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша анықтама қызметінің байланыс телефондары Министрліктің [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz) интернет-ресурсында орналастырылған. Мемлекеттік қызмет көрсету жөніндегі бірыңғай байланыс-орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Қорғаншылық және қамқоршылық

жөнінде анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына

1-қосымша

**№ \_\_\_\_ АНЫҚТАМА**

Осы анықтама азамат (азаматша) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_берілді. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тұратын ол шын мәнінде (қала, аудан) әкімінің 20\_\_ жылғы «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ шешіміне сәйкес «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_ жылы туылған \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

және оның мүлкіне (мүлкінің тізімдемесі істе тігулі, мүлкі жоқ) қорғаншы (қамқоршы) болып тағайындалды.

Қорғаншыға (қамқоршыға) қамқорлыққа алынатын баланы тәрбиелеу, оқыту, қоғамдық пайдалы қызметке дайындау және оның жеке мүліктік құқықтарын қорғау және сақтау, сотта және барлық мемлекеттік мекемелерде айрықша өкілеттіксіз оның өкілі болу міндеті жүктеледі.

 Аудандық, қалалық

білім бөлімінің басшысы (қолы) Т.А.Ә.

 М.О.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Қорғаншылық және қамқоршылық

жөнінде анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына

2-қосымша

Аудандық (қалалық) білім бөлімі

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мекенжайы бойынша тұратын, телефоны қорғаншы (қамқоршы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Т.А.Ә. толық, қысқартусыз, жеке басын куәландыратын құжат бойынша)

**Өтініш**

 Сізден мына: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

мекенжайы бойынша тұратын кәмелеттік жасқа толмаған балаға (балаларға) қорғаншылық (қамқоршылық) жөнінде анықтама беруіңізді сұраймын:

Балалар:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(баланың Т.А.Ә. туған жылын, туу туралы куәлігінің № көрсету)

20\_\_\_ ж. «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ қорғаншының

(қамқоршының) қолы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Қорғаншылық және қамқоршылық

жөнінде анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына

3-қосымша

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Т.А.Ә., немесе көрсетілетін қызметті алушы ұйымның атауы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(көрсетілетін қызметті алушының мекенжайы)

**Құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы**

**қолхат**

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 20-бабының 2) тармақшасын басшылыққа алып, «Халыққа қызмет көрсету орталығы» РМК филиалының \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(мекенжайды көрсету)

№ \_\_ бөлімі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген тізбеге сәйкес Сіз ұсынған құжаттар топтамасының толық болмауына байланысты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы)

мемлекеттік қызмет көрсетуге құжаттарды қабылдаудан бас тартады, атап айтқанда:

Жоқ құжаттардың атауы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
3. ….

Осы қолхат әр тарапқа біреуден 2 данада жасалды.

Т.А.Ә (ХҚО қызметкері) (қолы)

Орынд. Т.А.Ә.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Қабылдап алдым: Т.А.Ә. / көрсетілетін қызметті алушының қолы

20\_\_ ж. «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_